

## DEFINICIONES

Las siguientes definiciones de términos y palabras que aparecen en esta Prueba de cobertura lo pueden ayudar a entender este folleto.

**APROBACIÓN** se refiere al proceso mediante el cual el médico de atención primaria del miembro lo envía a consultar y a obtener Servicios Cubiertos de otros profesionales de la salud.

**AUTORIZACIÓN o AUTORIZADO** se refiere a la decisión de aprobar un servicio médico especializado u otro servicio médicamente necesario para un miembro tomada por el médico de atención primaria del miembro, un grupo médico o Molina Healthcare. Por lo general, una autorización se conoce como una “Aprobación”.

**BENEFICIOS Y COBERTURA** se refiere a los servicios de atención médica a los que tiene derecho a recibir de Molina Healthcare.

**PRUEBA DE COBERTURA Y FORMULARIO DE REVELACIÓN** se refiere a este folleto, que contiene información sobre sus beneficios. También se llama Guía de Servicios a los Miembros o Prueba de Cobertura.

**EQUIPO MÉDICO DURADERO** es el equipo médico que sirve para un propósito médico y que está diseñado para usarse repetidamente. Algunos ejemplos son: equipo de oxígeno, monitores de glucosa en sangre, monitores de apnea, nebulizadores, bombas de insulina, sillas de ruedas y muletas.

**PODER NOTARIAL PERMANENTE PARA LA ATENCIÓN DE LA SALUD (DPAHC, por sus siglas en inglés)** es la declaración por escrito de una voluntad en la que se designa a una persona para que tome decisiones sobre la atención médica si la persona no puede tomar decisiones por sí misma.

**EMERGENCIA** se refiere a la aparición aguda de un trastorno médico o de un trastorno psiquiátrico con síntomas agudos de tal intensidad que cualquier persona prudente con conocimientos promedio de salud y medicina podría esperar razonablemente que la falta de atención médica inmediata pueda resultar en 1) un riesgo serio para la salud del miembro, 2) una disminución seria de las funciones corporales o 3) una disfunción seria de un órgano o una parte del cuerpo.

**EXPERIMENTAL** se refiere a cualquier servicio médico, incluyendo procedimientos, medicamentos, instituciones y dispositivos que Molina Healthcare haya determinado que no se demostró que sean seguros y eficaces en comparación con servicios médicos convencionales.

### ASOCIACIÓN DE FACULTATIVOS

#### INDEPENDIENTES (IPA, por sus siglas en inglés):

Una IPA es una compañía que organiza un grupo de médicos, especialistas y otros profesionales de atención de la salud para atender a miembros de Molina Healthcare. Su médico, junto con la IPA, se encarga de todas sus necesidades médicas. Esto incluye obtener autorización para ver a médicos especialistas u obtener servicios médicos como pruebas de laboratorio, radiografías y/o internación en un hospital. En algunos casos, Molina Healthcare es su IPA.

**MÉDICAMENTE NECESARIOS** se refiere a servicios de atención médica razonables y necesarios para proteger la vida, prevenir enfermedades importantes o discapacidades significativas o para aliviar el dolor intenso mediante el diagnóstico o el tratamiento de enfermedades, dolencias o lesiones.

**MOLINA HEALTHCARE OF CALIFORNIA PARTNER PLAN (“MOLINA HEALTHCARE”)** se refiere a la corporación autorizada para prestar servicios médicos y hospitalarios pagados con anterioridad de conformidad con la Ley Knox-Keene de Planes de Servicios de Atención Médica de 1975, que firmó un contrato con el Departamento de Servicios de Atención de la Salud.

**MIEMBRO** se refiere a una persona elegible para obtener Medi-Cal que fue inscrita en Molina Healthcare por el Departamento de Servicios de Atención de la Salud.

**LA LEY DE MUERTE NATURAL** permite que un adulto firme una declaración en la que rehúsa el tratamiento para el mantenimiento de la vida, incluyendo la nutrición y la hidratación administradas por vías artificiales, si el adulto tiene una enfermedad en fase terminal o está permanentemente inconsciente.

**PROVEEDOR NO AFILIADO** se refiere a los médicos, hospitales y otros proveedores que no han firmado un contrato con Molina Healthcare.

**PROVEEDOR AFILIADO** se refiere a los proveedores que están empleados por Molina Healthcare o que firmaron un contrato con Molina Healthcare para proporcionar servicios cubiertos a los miembros.

**MÉDICO DE ATENCIÓN PRIMARIA** (también llamado PCP, por las siglas en inglés de “Primary Care Physician” o médico personal) es el médico que se ocupa de todas sus necesidades de atención médica. Su médico de atención primaria tiene toda su historia clínica. Su médico de atención primaria verifica que usted obtenga todos los servicios de atención médica que necesite. Un médico de atención primaria lo puede remitir a especialistas o a otros servicios. Un médico de atención primaria puede ser uno de los siguientes tipos de médicos:

- Médicos generales o familiares que por lo general pueden atender a toda la familia.

- Médicos de medicina interna, que por lo general solo atienden a adultos y a jóvenes de 14 años de edad o mayores.
- Pediatras, que atienden a niños y adolescentes desde recién nacidos hasta los 18 ó 21 años de edad.
- Ginecólogos/obstetras (abreviado en inglés como OB/GYN).

**ZONA DE SERVICIO** se refiere a una de las muchas zonas geográficas que Molina Healthcare atiende con la aprobación del Departamento de Servicios de Atención de la Salud y del Departamento de Atención Médica Administrada.

**MÉDICO ESPECIALISTA** se refiere a un médico autorizado y certificado por la junta médica o que es elegible para la certificación de la junta, que ejerce una especialidad y que firmó un contrato con Molina Healthcare para prestar servicios cubiertos a sus miembros.

**EVALUACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES MÉDICAS O DETECCIÓN** La evaluación de la salud de un miembro realizada por un médico o por una enfermera capacitada para la detección con el propósito de determinar la urgencia de la necesidad de atención del miembro.

**SERVICIOS DE ATENCIÓN DE URGENCIA** se refiere a los servicios necesarios para prevenir el deterioro serio de la salud de una persona a causa de una lesión o un trastorno imprevistos.



## Información sobre un Record Electrónico de Vacunas

Las vacunas son muy importantes para la salud, pero asegurarse que están al día es difícil, especialmente si se ha visitado a más de un doctor. Un registro de vacunas guarda el record de vacunas electrónicamente y Ud. tiene el derecho de decidir si desea que su record de vacunas o el record de vacunas de su hijo estará compartido en el registro de vacunas del Estado de

California. Favor de leer esta hoja para ayudarle a decidir. Si tiene preguntas, favor de llamar a la Oficina de Ayuda del Registro al **(619) 692-5656**.

### ¿Cómo la ayudará un registro de vacunas?

- Ayuda a asegurar que Ud. recibe vacunas necesarias o si Ud. no recibe vacunas innecesarias
- Envía recordatorios por correo o por teléfono cuando Ud. o su hijo necesitan vacunas
- Permite recibir una nueva copia del record de vacunas de la clínica rápidamente
- Asegura que su hijo tenga todas las vacunas que necesita para inscribirse en la guardería o la escuela

### ¿Cómo un registro puede ayudar a su personal de salud?

Los médicos, las enfermeras, los planes de salud y el departamento de salud pública pueden utilizar el registro para:

- Ver cuales vacunas Ud. o su hijo necesitan
- Recordarle sobre las vacunas que Ud. o su hijo necesitan
- Ayudar proteger a Ud., a su hijo, y al público de enfermedades

Las escuelas, guarderías, los que cuidan de niños en su domicilio, los programas de WIC, las agencias de cuidado de crianza, y los programas de ayuda financiera pueden utilizar el registro para:

- Ver cuales vacunas necesitan los niños para ingresar en sus programas
- Asegurarse que estos niños tengan todas las vacunas que necesitan para inscribirse en la guardería o escuela

### ¿Cuál información estará compartida en el Registro?

El record del registro de vacunas incluye:

- El nombre de la persona, su sexo y lugar de nacimiento
- Los nombres de los padres de familia o los tutores legales (para niños menores de 18 años de edad)
- otra información permitida por ley para ayudar a identificar a la persona
- los detalles sobre las vacunas que Ud. o su hijo hayan recibido

Solamente los doctores, las enfermeras, los planes de salud, y los departamentos de salud pública pueden ver la dirección de domicilio o teléfono en el registro. Otros programas no pueden ver a la dirección de domicilio o teléfono. La información en el registro está protegida como otra información médica privada.

### Sus derechos de Paciente/Padre de Familia

Es su derecho legal para permitir o rehusar en cualquier momento el compartir el record de vacunas en el registro.

Si QUIERE COMPARTIR el record de vacunas de Ud. o su hijo en el registro, no tiene que hacer nada. Ud. tiene el derecho legal para ver a su record, saber quienes lo hayan visto, y pedir a su médico cambiar cualquier error en el record.

Si NO QUIERE COMPARTIR el record de vacunas de Ud. o su hijo en el registro, favor de pedir la forma "SDIR Solicitud de Detener/Empezar a Compartir" del equipo de la clínica.



## Aviso a los padres y pacientes sobre el registro de vacunación

Las vacunas previenen enfermedades serias. Estar al tanto de las vacunas que le aplicaron puede ser difícil. Es especialmente difícil si más de un médico se las aplicó. Hoy en día, los médicos usan un sistema seguro en la computadora llamado *registro de vacunación* para mantener al día los datos de vacunación. Si cambia de médico, su nuevo médico podrá ver los datos de vacunación. Usted tiene derecho a decidir si quiere que sus datos de vacunación se compartan en el *Registro de Vacunación de California*.

### ¿Cómo le ayuda el registro?

- Está al tanto de todas las vacunas, para que no le falte ninguna ni le pongan demasiadas
- Manda recordatorios cuando usted o su hijo necesitan vacunarse
- Le da una copia de los datos de vacunación que tiene su médico
- Sirve como comprobante de las vacunas necesarias para asistir a una guardería o escuela, o para comenzar un nuevo empleo fueron aplicadas

### ¿Cómo ayuda el registro a su equipo de atención de la salud?

Los médicos, enfermeras, planes de salud y entidades de salud pública usan el registro para:

- Ver cuáles vacunas se necesitan
- Prevenir enfermedades en su comunidad
- Recordarle sobre las vacunas que necesita
- Ayudar a mantener los datos

### ¿Pueden las escuelas u otros programas ver el registro?

Sí, pero de manera limitada. Las escuelas, las guarderías y otras entidades permitidas por ley de California pueden:

- Ver cuáles vacunas necesitan los niños en sus programas
- Asegurar que los niños tengan todas las vacunas necesarias para comenzar la guardería o escuela

### ¿Qué información se puede compartir en un registro?

- El nombre, el sexo y el lugar de nacimiento del paciente
- Información limitada para identificar a un paciente
- Los nombres de los padres o de los tutores
- Detalles sobre las vacunas de los pacientes

Lo que se introduce en el registro se trata como cualquier otra información médica privada. El uso indebido del registro puede ser castigado por ley. La ley de California dice que sólo el consultorio de su médico, su plan de salud o el departamento de salud pública pueden ver su dirección y número de teléfono.

### Los derechos del paciente y de los padres

Tiene derecho legal a pedir:

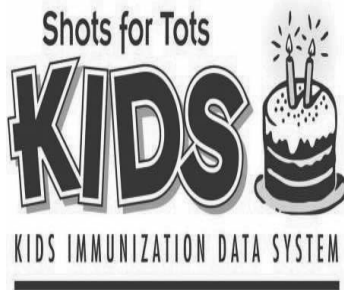
- no compartir sus datos (o los de su hijo) en el registro de vacunación con otros, aparte de su médico.\*
- no recibir recordatorios de vacunación del consultorio de su médico
- ver una copia de sus datos de vacunación o de los de su hijo
- saber quiénes han visto los datos o pedir que su médico corrija errores en los datos

Si **SI** quiere que sus datos o los de su hijo estén en el registro, no haga nada. Ya terminó.

Si **NO** quiere que el consultorio de su médico comparta sus datos de vacunación en el registro, pida un "Formulario de rechazo del registro de vacunación" en el **consultorio de su médico**.

Para más información sobre sus derechos, llame **sin cargo al (866) 434-8774**.

\* Por ley, los funcionarios de salud pública también pueden tener acceso a los datos en el registro en caso de una emergencia de salud pública.



**FORMULARIO DE  
DIVULGACIÓN DE REGISTROS  
DE INMUNIZACIÓN DEL  
PROVEEDOR PARA EL PACIENTE  
O PADRE/TUTOR**  
(según la Sección 120440 del  
Código de Salud y Seguridad)

SHOTS FOR TOTS KIDS  
909 12<sup>th</sup> Street  
Suite 200  
Sacramento, CA 95814

Su proveedor de atención médica, Molina Healthcare of California, utiliza un sistema de computación para hacer el seguimiento de las inmunizaciones que recibe su hijo (dosis). Su médico puede utilizar este sistema de computación para: **(1)** compartir información sobre las vacunas de su hijo con otros médicos o clínicas que su hijo visite, **(2)** aplicar las vacunas correctas en el momento correcto, **(3)** recordarle cuándo debe aplicarle una vacuna a su hijo.

A menos que se niegue a autorizarlo, Molina compartirá información sobre su hijo con el Shots for Tots KIDS (sistema de registro de datos de inmunización infantil) y con el departamento de salud del estado. Shots for Tots KIDS puede compartir esta información con otros médicos, clínicas u hospitales a los que acuda su hijo, **siempre y cuando** se lo soliciten. La única información que Molina compartirá con Shots for Tots KIDS es:

- El nombre de su hijo, el lugar de nacimiento, las vacunas que recibió, toda reacción grave a alguna vacuna, la dirección y el número de teléfono y demás información no médica necesaria para garantizar que se trata del registro correcto de una persona determinada.

Los médicos, clínicas u hospitales que reciben esta información podrán utilizarla **únicamente** para:

- Ayudar a decidir qué vacunas necesita su hijo;
- Enviar un recordatorio o llamar por teléfono cuando se deba aplicar una vacuna;
- Llevar un registro de si los pacientes tienen o no tienen sus vacunas al día (sin incluir los nombres, direcciones, etc. de los pacientes).

Shots for Tots KIDS también puede compartir la misma información, **sin su dirección o número de teléfono**, con las siguientes entidades, si así lo solicitaran: escuelas, centros de cuidado infantil, clínicas de alimentación suplementaria del WIC, el programa de asistencia pública CalWORKs, planes de atención médica y otras personas o entidades cuando dicha divulgación estuviese específicamente autorizada por la ley. Estas personas y entidades pueden utilizar la información **únicamente** por los motivos arriba mencionados, y (a) para demostrar ante las escuelas o centros de atención infantil que su hijo tiene las vacunas requeridas para el ingreso, (b) las clínicas WIC para avisarle a usted si su hijo tiene pendiente alguna dosis de vacunación y (c) los planes de atención médica para ayudar en el proceso de pagos del seguro.

**La ley exige que todas las personas y grupos arriba mencionados que soliciten y obtengan esta información la utilicen únicamente para los motivos enumerados anteriormente y que mantengan su confidencialidad. Además, usted tiene los siguientes derechos:**

- A negarse a que nosotros compartamos parte de esta información ahora o en cualquier momento;
- A negarse a recibir recordatorios para las fechas de aplicación de las vacunas;
- A revisar los registros de su hijo y a corregir cualquier error;
- A obtener los nombres y las direcciones de todos aquellos con quienes se comparta esta información.

Si tuviera alguna pregunta, por favor, llame a Shots for Tots KIDS al **(916) 447-7063, extensión 332** o al **Departamento de Servicios a los Miembros de Molina Healthcare** al **(888) 665-4621**.

left blank intentionally  
Esta página se dejó en blanco intencionalmente

# Servicios de educación sobre la salud

## El Departamento de Educación sobre la Salud de Molina Healthcare está comprometido a ayudarlo a conservarse en buen estado.

Averigüe si es elegible para inscribirse en alguno de nuestros programas. Pregunte sobre otros servicios que proporcionamos o solicite que le enviemos información por correo. La siguiente es una lista de los programas y servicios que le ofrece Molina Healthcare.

**Llame sin cargo al 1 (800) 526-8196, extensión 127532 (de lunes a viernes, entre las 8:30 a.m. y las 5:30 p.m.)**

### Programa Free and Clear® para dejar de fumar

Este programa, que ha sido reconocido nacionalmente, es para los miembros que realmente quieren dejar de fumar. El programa es para fumadores mayores de 18 años de edad o para miembros embarazadas de cualquier edad. Le preguntarán si está listo para dejar de fumar. Si está listo y tiene el apoyo para dar este importante paso, puede ser elegible para participar.

El programa se lleva a cabo por teléfono y dura seis meses. Le enviarán por correo materiales para ayudarlo a dejar el vicio.

Un consejero para dejar de fumar lo llamará para ofrecerle apoyo. También le darán un número de teléfono al que puede llamar a cualquier hora cuando necesite ayuda.

### Programa Breathe with Ease<sup>SM</sup> para el asma

Este programa es para niños y adultos asmáticos de 2 años de edad o mayores. Usted y/o su hijo aprenderán:

- Sobre las cosas que desencadenan el asma
- Sobre signos tempranos de advertencia
- A usar correctamente sus medicamentos para el asma

- A colaborar con su médico para prevenir los ataques de asma
- A usar un medidor de flujo máximo y un inhalador con un espaciador

Además recibirá boletines, una funda de almohada antialérgica y otros recursos para ayudarlo a controlar mejor el asma.

### Programa Healthy Living with Diabetes<sup>SM</sup>

Este programa es para adultos de 18 años de edad o mayores con un diagnóstico de diabetes. Aprenderá:

- Sobre los diferentes tipos de diabetes
- A cuidar su diabetes (planeación de alimentos, consejos de ejercicio físico, medicamentos para la diabetes y mucho más)
- A colaborar con sus médicos y otros miembros del equipo de atención médica para el control adecuado de la diabetes

Puede aprender todo esto en su hogar, por teléfono o en clases. También recibirá boletines y otra información para ayudarlo a controlar mejor la diabetes.

### Programa Bebé Sano (Healthy Baby)

Su hijo tiene que tener entre 2 y 18 meses de edad. El niño tiene que estar al día con todas sus vacunas. Aprenderá a mantener a su hijo sano y seguro. Al completar el programa recibirá un asiento convertible para el automóvil. ¡Llame y averigüe si su hijo puede inscribirse hoy mismo!

## Programa de control de peso

Este programa es para los miembros que puedan necesitar ayuda para controlar su peso.

El programa de control de peso se proporciona a miembros de 17 años de edad y mayores. Usted y su familia aprenderán sobre una alimentación sana y ejercicio físico. Es posible que también pueda ir a clases en su zona.

## Boletines

Como miembro de Molina Healthcare recibirá boletines educativos. Se le enviarán por lo menos dos veces al año. Los artículos tratan sobre temas que solicitan miembros como usted. Los consejos incluidos ayudarán a que su familia permanezca sana.

## Materiales de Educación sobre la Salud

Molina Healthcare ofrece una variedad de materiales educativos fáciles de leer. Muchos están disponibles en diferentes idiomas. Algunos de los temas son nutrición, manejo del estrés, seguridad de los niños, asma y diabetes. Puede obtener todos estos materiales de su médico. También puede llamar al Departamento de Educación sobre la Salud, al 1-866-891-2320, extensión 128555.

## Servicios Culturales y Lingüísticos

Molina Healthcare lo puede ayudar a hablar con su médico sobre sus necesidades culturales. Puede llamar y pedir hablar con nuestro especialista cultural y lingüístico. Le podemos ayudar a encontrar médicos que entienden sus antecedentes culturales, servicios sociales de apoyo y ayuda con sus necesidades idiomáticas. Llame al 1 (800) 526-8196, extensión 127421 (de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.).

# Bienvenida a Motherhood Matters<sup>sm</sup> de Molina Healthcare

## Un programa prenatal para mujeres embarazadas

El embarazo es una parte importante de su vida que puede ser todavía más importante para su bebé. Lo que usted haga durante su embarazo puede afectar la salud y el bienestar de su bebé, incluso después del parto.

Motherhood Matters es un programa para mujeres embarazadas. Este programa ayuda a las mujeres a obtener la instrucción y los servicios que necesitan para tener un embarazo sano. Le enviarán un cuaderno de ejercicios y otros recursos. Se ofrece en seis idiomas.

Podrá hablar con nuestro amable personal sobre las preguntas que tenga durante el embarazo. Le enseñarán lo que necesita hacer. Si se encuentra algún problema, una enfermera trabajará de cerca con usted y su médico para ayudarlo. Ser parte de este programa y seguir las instrucciones le ayudarán a tener un embarazo sano y un bebé sano.

## La buena salud de su bebé empieza cuando usted está embarazada

Aprenderá...

- Por qué las visitas a su médico son tan importantes.
- Cómo puede sentirse mejor durante el embarazo.
- Cuáles son los alimentos que más le convienen.
- Qué tipos de cosas debe evitar.
- Por qué debe permanecer en contacto con el personal de Molina Healthcare.
- Cuándo necesita llamar inmediatamente al médico.

## Otros beneficios

Materiales de educación sobre la salud – Incluyen un libro sobre el embarazo y material informativo específico de cada trimestre.

Remisiones – Remisiones a recursos comunitarios disponibles para las mujeres embarazadas.

## ¿CÓMO FUNCIONARÁ MOTHERHOOD MATTERS PARA USTED?

Término de embarazo	Actividad	Propósito
1er trimestre (0 a 13 semanas)	Un miembro del personal de Motherhood Matters la llamará para realizar su evaluación inicial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para conocerla mejor</li> <li>• Ofrecerle apoyo y contestar sus preguntas</li> <li>• Identificar problemas</li> </ul>
2º trimestre (14 a 27 semanas)	Un miembro del personal de Motherhood Matters la llamará para realizar su segunda evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para ver cómo le está yendo</li> <li>• Contestar sus preguntas</li> </ul>
3er trimestre (28 a 40 semanas)	Un miembro del personal de Motherhood Matters la llamará para realizar su tercera evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para ver cómo le está yendo</li> <li>• Contestar sus preguntas</li> </ul>
Después del parto (2 semanas después de la fecha prevista)	Un personal de Motherhood Matters la llamará para realizar una evaluación posterior al parto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para recordarle que vaya al médico después del parto</li> <li>• Para ver cómo le está yendo</li> </ul>

Recibirá regalos en el 1º y 2º trimestre y uno después del parto, después de completar una evaluación de riesgo por teléfono.

Si se detecta algún problema, una enfermera trabajará en estrecha relación con usted y su médico para ayudarla.

No falte a ninguna cita y participe en las llamadas. Eso le dará la mayor probabilidad de tener un bebé sano. Si no puede asistir a alguna cita médica, llame para programar una nueva. Si necesita ayuda para hacerlo, llame al número sin cargo de Motherhood Matters de Molina Healthcare al 1 (877) 665-4628 y la asistiremos.

### Llame ahora mismo

Motherhood Matters es un programa fácil de seguir que realmente puede ayudarle a usted y a su bebé durante el embarazo. Para obtener más información simplemente llame sin cargo a Motherhood Matters de Molina Healthcare al 1 (877) 665-4628.

## SU ATENCIÓN MÉDICA – GUÍA DE CONSULTA RÁPIDA

Departamento o programa	Tipo de ayuda que necesita	Número para llamar e información de contacto
<b>Departamento de Servicios a los Miembros de Molina Healthcare</b>	Si tiene algún problema con alguno de los servicios de Molina Healthcare, queremos ayudarlo a solucionarlo. Puede llamar a nuestro Departamento de Servicios a los Miembros para pedir ayuda presentar una queja de lunes a viernes entre las 7:00am y las 7:00pm. Si tiene alguna duda, llámenos primero.	Número sin cargo de Servicios a los Miembros: 1 (888) 665-4621 <b>Línea TTY para sordos o personas con dificultades auditivas:</b> 1 (800) 479-3310
<b>Educación sobre la salud</b>	Para solicitar información sobre bienestar, incluyendo, entre otras cosas, nutrición, manejo del estrés, seguridad de los niños, asma y diabetes.	1 (800) 526-8196, ext. 127532
<b>Programa Defensor del Pueblo de Molina Healthcare</b>	El Programa Defensor del Pueblo lo puede ayudar a obtener la respuesta a una pregunta o inquietud que tal vez no recibió de Servicios a los Miembros.	1 (877) 665-4627
<b>Motherhood Matters</b>	Molina Healthcare ofrece un programa especial llamado <i>Motherhood Matters</i> a sus miembros embarazadas. Este programa proporciona información importante sobre alimentación, ejercicio físico y otros temas relacionados con su embarazo.	1 (877) 665-4628
<b>Línea de asesoramiento de enfermeras Las 24 horas, los 7 días de la semana</b>	Si tiene preguntas o inquietudes sobre su salud o la de su familia. La línea es atendida por enfermeras diplomadas.	1 (800) 357-0163
<b>Departamento de Servicios de Atención de la Salud (Department of Health Care Services, DHCS)</b>	Para asistirlo en la mediación de disputas entre proveedores, miembros de Atención Administrada de Medi-Cal y sus planes de salud y de proveedores de los planes, y para intentar resolver esas disputas de manera informal fuera de los procesos formales de presentación de quejas y de apelación.	(916) 255-5259 <b>TTY/TDD para sordos o personas con dificultades auditivas:</b> 1 (877) 735-2929 <b>Oficina del Ombudsman:</b> 1 (888) 452-8609
<b>Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE UU, Oficina de Derechos Civiles (Secretary of the US Department of Health and Human Services Office for Civil Rights)</b>	Si considera que no protegimos su privacidad y desea presentar un reclamo o queja, puede llamar para presentarla.	(415) 437-8310 <b>TDD para sordos o personas con dificultades auditivas:</b> (415) 437-8311 <b>FAX:</b> (415) 437-8329
<b>Medicare</b>	Medicare es el programa de seguro de salud que ofrece el gobierno federal a la mayoría de las personas de 65 años de edad y mayores. Medicare ayuda a pagar la atención médica, pero no cubre todos los gastos médicos.	1 (800) MEDICARE <b>TTY para sordos o personas con dificultades auditivas:</b> 1 (877) 486-2048 <b>www.Medicare.gov</b>
<b>Health Care Options</b>	El formulario de inscripción en Molina Healthcare proviene de Health Care Options. Health Care Options inscribe a los miembros de Medi-Cal en planes de salud. Póngase en contacto con ellos para asuntos de inscripción o baja.	<b>Inglés:</b> 1 (800) 430-4263 <b>Español:</b> 1 (800) 430-3003
<b>Departamento de Servicios Sociales de California Divisiones de Audiencias Justas de Medi-Cal (California Department of Social Services Medi-Cal State Fair Hearing Divisions)</b>	Además del proceso de presentación de quejas que ofrece Molina Healthcare, tiene derecho a solicitar una Audiencia Justa del Estado de California en cualquier momento del proceso.	1 (800) 952-5253 <b>TDD para sordos o personas con dificultades auditivas:</b> 1 (800) 952-8349 <b>Unidad de Audiencias Expeditas:</b> 1 (916) 229-4267
<b>Departamento de Atención Médica Administrada (Department of Managed Health Care, DMHC)</b>	El Departamento de Atención Médica Administrada de California está a cargo de regular los planes de servicios de atención médica. Si tiene una queja sobre su plan de salud, debe llamar primero al número sin cargo de Molina Healthcare 1-888-665-4621, y usar el proceso de presentación de quejas de Molina Healthcare antes de ponerse en contacto con este departamento.	1 (800) 400-0815 <b>www.hmohelp.ca.gov</b> 1 (888) HMO-2219 (1-888-466-2219) o TDD: 1 (877) 688-9891